

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan ekonomi berbasis syariah dewasa ini mengalami kemajuan yang cukup pesat. Praktik ekonomi berbasis syariah telah berkembang dalam bentuk bank dan lembaga-lembaga keuangan ekonomi syariah non bank. Prinsip-prinsip syariah yang pada dasarnya sudah dikenal dalam kegiatan ekonomi tradisional, kini sudah mulai masuk dalam kegiatan ekonomi modern seperti penghimpunan dana nasabah serta menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya. Berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia juga didasari karena kondisi negara Indonesia itu sendiri yang mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, Indonesia juga merupakan negara muslim terbesar di dunia. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah berkembang pesat di Indonesia. (Usman Rachmadi, 2012).

Ekonomi syariah di Indonesia terus berkembang hingga saat ini terbukti dengan banyak berdirinya lembaga keuangan syariah yang mendukung perekonomian, termasuk lembaga keuangan syariah salah satunya adalah Baitul Maal Wat Tamwil atau sering disingkat dengan BMT. BMT adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep Maal dan Tamwil dalam suatu kegiatan lembaga. Konsep Maal lahir dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infaq dan shodaqoh (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep Tamwil lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro). (Novita, 2014). BMT sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah kedudukannya sejajar dengan koperasi. BMT merupakan bentuk badan usaha yang berbadan hukum koperasi sehingga BMT sama-sama berdiri di bawah naungan Dinas Koperasi, namun secara operasional BMT dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Hal inilah yang membedakan

BMT dengan Koperasi. (Murdiana, 2016). Adapun salah satu perbedaan dari Lembaga Keuangan Syariah/BMT dengan Lembaga Keuangan Konvensional yaitu lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa sedangkan lembaga keuangan konvensional memakai bunga. (Basith : 2008).

Sekarang ini perekonomian syariah mulai banyak diminati oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Praktik ekonomi berbasis syariah ini disambut positif oleh praktisi di bidang ekonomi syariah yang menilai bahwa label syariah dapat dijadikan daya tarik bagi nasabah muslim untuk memilih lembaga keuangan syariah sebagai mitra usaha. Karena sistem perekonomian ini dianggap menguntungkan dan memberikan keadilan bagi semua pihak.

Pada akhir Oktober 1995 di seluruh Indonesia telah berdiri lebih dari 300 Baitul Maal wat Tamwil, yang dalam istilah Indonesia dinamakan dengan Balai Usaha Mandiri Terpadu (BMT), dan masing-masing BMT melayani 100-150 pengusaha kecil bawah. Secara konsepsi BMT adalah suatu lembaga yang didalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus, yang pertama yaitu kegiatan mengumpulkan dana dari berbagai sumber seperti zakat, infaq dan shadaqah yang dapat dibagikan/ disalurkan kepada yang berhak dalam mengatasi kemiskinan. Dan yang kedua yaitu kegiatan produktif dalam rangka menciptakan nilai tambah baru dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang bersumber daya manusia.

Salah satu fungsi lembaga keuangan syariah adalah menghimpun dana masyarakat yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat melalui mekanisme simpanan dan mekanisme pembiayaan baik untuk pembiayaan produktif maupun konsumtif. Sesuai dengan label syariah yang dimiliki, maka mekanisme pengumpulan dana dan pembiayaan dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Bank dan lembaga keuangan syariah menawarkan berbagai macam produk-produk baik berupa penghimpunan dana maupun penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat sekitar, semua produk-produk tersebut harus sesuai dengan prinsip syariah. Produk

penghimpunana dana untuk perencanaan keuangan diwujudkan pada berbagai macam produk salah satunya adalah simpanan. Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, simpanan adalah dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank dan atau UUS berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dalam bentuk giro, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. (Reswanda dan Wenda Wahyu: 59).

Dalam perkembangan zaman, masyarakat saat ini justru membutuhkan bank dan lembaga keuangan syariah lainnya sebagai tempat menyimpan uangnya. Hal ini disebabkan kemandirian harta masyarakat yang dititipkan terjamin serta persyaratan yang diajukan mudah dimengerti dan tidak rumit. KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang dalam mengelola manajemennya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, hal ini bertujuan supaya terhindar dari praktek riba yang diharamkan, maka dari itu KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka menawarkan berbagai macam produk untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat antara lain menghimpun dana masyarakat. KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka dalam meningkatkan penerahan sumber dana dari masyarakat salah satunya dengan menghimpun sumber dana simpanan wadi'ah yang merupakan tabungan dalam bentuk simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu serta beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan bebas dari praktek riba (tanpa unsur bunga). Pelayanannya pun bisa dilakukan di luar kantor sesuai keberadaan mitra anggota baik di rumah, di tempat usaha seperti pasar yang dinamakan dengan sistem jemput bola.

KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang berbasis koperasi syariah yang melaksanakan fungsi intermediasi keuangan yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Kemudian menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan. Pembiayaan pada dasarnya diberikan atas dasar

kepercayaan, hal ini berarti dana dan fasilitas yang diberikan harus diyakini dapat dikembalikan oleh penerima pembiayaan sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang telah disepakati bersama. Salah satu akad yang dipergunakan dalam pembiayaan syariah adalah akad murabahah, yaitu akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. (Bachari Alma dan Donni Juni Priansa, 2013:11). Dalam pembiayaan murabahah keuntungan (*margin*) yang diperoleh lembaga keuangan syariah diketahui oleh nasabah, dan nasabah melakukan pembayaran secara angsuran sesuai dengan harga dan tempo yang ditetapkan dalam akad. Melalui akad murabahah, nasabah dapat memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh barang yang dibutuhkan tanpa harus menyediakan uang tunai lebih dulu.

Dalam meningkatkan kualitas usaha ekonomi, BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Anggota harus diberdayakan supaya dapat mandiri. Karena dengan menjadi anggota BMT, masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya dengan pemberian modal pinjaman agar dapat memandirikan ekonomi peminjam. (Muhammad Ridwan, 2004).

KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka adalah salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang mengalami perkembangan dan dapat menyelenggarakan pembiayaan untuk usaha masyarakat dengan pembiayaan yang paling banyak disalurkan salah satunya adalah pembiayaan murabahah. Kebutuhan akan modal membuat pembiayaan ini cukup diminati oleh masyarakat di sekitar BMT serta akad murabahah ini cukup mudah untuk diaplikasikan, sehingga banyak yang tertarik untuk mengajukan pembiayaan murabahah.

Ketatnya kondisi persaingan bisnis antar lembaga keuangan baik bank maupun non bank memaksa BMT untuk terus memperbaiki strategi usahanya. Dengan adanya persaingan ini mendorong setiap Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dalam hal ini KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka untuk memberikan nilai dan kepuasan kepada para anggota melalui penyampaian produk dan jasa yang

berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para anggota, sehingga jika anggota merasa puas maka akan terbentuk pula sikap loyal pada anggota BMT dan anggota tidak akan beralih pada lembaga keuangan lain yang memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan apabila konsumen merasa benar-benar puas mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan, karena pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan.

Tabel 1. 1

**Data Anggota Simpanan Wadi'ah dan Pembiayaan Murabahah
KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Tahun 2018-2020**

No	Tahun	Anggota Simpanan Wadi'ah	Anggota Pembiayaan Murabahah
1	2018	80	141
2	2019	75	30
3	2020	65	107

(Sumber: KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan dan penurunan nasabah anggota di KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka. Jumlah anggota simpanan tergolong mengalami penurunan di setiap tahunnya sedangkan jumlah anggota pembiayaan tergolong mengalami naik turun seperti yang diperlihatkan oleh tabel di atas.

Berkaitan dengan hal yang telah disebutkan, bahwasannya KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka sebagai lembaga keuangan yang berperan dalam menyalurkan dan menghimpun dana masyarakat melalui mekanisme simpanan dan pembiayaan harus lebih

meningkatkan aktivitas tersebut agar memperoleh kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utamanya. Sehingga apabila mekanisme simpanan dan mekanisme pembiayaan bisa menumbuhkan kepuasan terhadap anggota, maka pertumbuhan anggota di setiap tahunnya akan meningkat.

Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, salah satu sistem operasional yang diharapkan dapat menunjang keberhasilan perusahaan adalah dalam kegiatan menghimpun dana seperti prosedur penyetoran simpanan, penarikan simpanan, dan pemberian bagi hasil atau bonus dari simpanan wadi'ah yad dhamanah serta dalam kegiatan penyaluran dana seperti prosedur penyetoran angsuran pembiayaan yang diterapkan, perlu adanya evaluasi agar di masa mendatang KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka dapat meningkatkan pelayanan sehingga menumbuhkan kepuasan pada anggota. Adanya evaluasi memungkinkan adanya kelebihan dan kelemahan dari prosedur di KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“PENGARUH MEKANISME SIMPANAN WADI’AH DAN PEMBIAYAAN MURABAHAH TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KSPPS AL ISHLAH MITRA SEJAHTERA KANTOR CABANG MAJALENGKA”**.

B. BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun batasan masalah yang akan diteliti di antaranya:

1. Objek penelitian yang akan dianalisis hanya difokuskan pada hal-hal mengenai pengaruh mekanisme simpanan dan pembiayaan terhadap kepuasan anggota.
2. Penelitian yang akan dilakukan hanya difokuskan pada KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka.

C. PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah mekanisme simpanan wadi'ah berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
2. Apakah mekanisme pembiayaan murabahah berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
3. Apakah mekanisme simpanan wadi'ah dan pembiayaan murabahah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah mekanisme simpanan wadi'ah di KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
2. Untuk mengetahui apakah mekanisme pembiayaan murabahah di KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
3. Untuk mengetahui apakah mekanisme simpanan wadi'ah dan pembiayaan murabahah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

E. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yaitu sebagai tambahan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga baik itu bank maupun lembaga non bank dalam kegiatan operasionalnya, sekaligus untuk memperkaya pengetahuan dalam melakukan kegiatan penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Mafaat bagi instansi yaitu sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan yang diambil, khususnya dalam melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan.

b. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama menjalankan perkuliahan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera Kantor Cabang Majalengka serta merupakan suatu pelatihan dalam memecahkan suatu masalah yang ada di Lembaga Keuangan Syariah sebelum terjun secara langsung ke dalam dunia kerja yang nyata.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang masing-masing bab dibagi dalam beberapa sub bab. Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak keluar dari pokok pikiran dan sistematis dalam pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Pada bab ini akan membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA: Pada bab ini berisikan Landasan Teori yang meliputi teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, yang digunakan untuk menganalisis masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, serta sebagai kerangka acuan dalam penulisan dalam Bab IV mengenai Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB III METODE PENELITIAN: Pada bab ini berisikan gambaran proses penelitian dilapangan, disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang

digunakan dalam penelitian meliputi tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Variabel, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Pada bab ini akan membahas mengenai Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian dan Analisis Data.

BAB V PENUTUP: Pada bab ini akan membahas mengenai Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, Saran berisi rekomendasi dari penulis mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.

